

OBSERVATOIRE MÉTROPOLITAIN DES INÉGALITÉS NUMÉRIQUES

Bordeaux Métropole



PREMIERS RÉSULTATS
DE L'ENQUÊTE 2023

OCTOBRE 2023

Singularité de l'Observatoire

Une démarche volontariste

Né d'une volonté politique de mieux connaître et identifier les facteurs d'inégalités numériques sur le territoire métropolitain, et de la conscience que les données nationales ne suffisaient pas, l'Observatoire métropolitain des inégalités numériques a mené une grande enquête en 2023, directement auprès des habitants afin de recueillir des données fines, locales et représentatives de la situation. Un échantillon de plus de 5000 personnes, représentatif des habitants de chacune des 28 communes de la Métropole a ainsi été interrogé par téléphone sur une quarantaine de questions relatives au niveau d'équipement, de connexion, d'usages, mais aussi de sentiment d'aisance et de posture face au numérique. Au-delà des questions traditionnelles de mesure de la fracture numérique, l'enquête de l'Observatoire a notamment permis de révéler de nouvelles données.

Des premiers résultats

Les premiers résultats de l'Observatoire seront dévoilés à l'occasion de la manifestation « Digital Society, Digital Cities », du 18 au 20 octobre, à Bordeaux. Cette synthèse fait le point sur certains des résultats les plus saillants : importance de la persistance d'une fracture numérique, distribution des inégalités selon des facteurs importants.

Cette synthèse nous montre surtout, et de façon beaucoup plus spectaculaire, l'enkystement de la question digitale dans notre société, dans nos villes, car il est à peu près certain que le panorama métropolitain bordelais ne se distingue que peu des problématiques d'autres territoires comparables, en France et en Europe. Nos échanges avec d'autres villes au sein du réseau Eurocities semble déjà le confirmer.

Persistance d'une dette numérique contractée auprès de la population, notamment auprès de ces 18% de personnes qui souffrent du numérique plus qu'elles n'en bénéficient, mais aussi de ce sentiment de fragilité face aux démarches en ligne de l'administration pour un quart d'entre nous (25%) : la souffrance numérique ne disparaît pas spontanément. L'Observatoire des inégalités numériques de Bordeaux Métropole donne aussi des motifs d'espoir : ce sont notamment les données sur les aidants numériques, inédites et massives, qui augurent de nouveaux leviers d'action publique.

Une démarche dans la durée

Le corpus de données généré par l'enquête auprès de 5000 habitants est publié en ligne sur le portail open data de Bordeaux Métropole. Il pourra bénéficier au monde de la recherche, aux porteurs de projets désireux d'explorer les données. Bordeaux Métropole va conduire régulièrement des focus sur certains volets thématiques définis en lien avec la communauté des acteurs de l'inclusion numérique.

Les enseignements de l'Observatoire sur des sujets attendus

Matériel et connexion : L'équipement déterminant mais pas suffisant

Matériel : 80% détiennent un ordinateur, 93% un smartphone. 2,7% des habitants n'ont aucun équipement numérique.

Les métropolitains sont globalement bien équipés, spécialement en smartphone (équipement sur lequel les habitants se sentent plus compétents). Ceci conforte l'idée que la fracture numérique a changé de nature, et s'étend bien au-delà de la possession d'un équipement.

Mais, par contraste, ceux qui n'en ont pas sont d'autant plus pénalisés, car l'équipement numérique devient implicitement la norme. On constate que les personnes non-équipées cumulent spécialement des difficultés d'usages du numérique (40% d'entre elles ne se sentent pas capables de maîtriser les outils numériques).

La part des personnes en difficulté avec les démarches, ou avec une image « bloquante » du numérique est 3 fois plus importante chez les personnes non équipées (par rapport à la population générale et équipée). Pour autant, les personnes équipées déclarent elles aussi manquer de compétences numériques (seuls 23% des métropolitains déclarent ne pas avoir de difficultés particulières).

Des usages pluriels du numérique : des difficultés concentrées sur la réalisation des démarches en ligne

Usages et posture :

18% des métropolitains estiment que le numérique complique leurs activités au quotidien.

Depuis des années, une idée s'est installée selon laquelle la numérisation des services et de notre environnement produirait par elle-même un bilan positif. La question des difficultés éprouvées a pu même faire l'objet de déclarations selon lesquelles le renouvellement générationnel résoudrait la question.

1/5 Près d'un cinquième de la population a une perception négative du numérique, et y voit une baisse de qualité, une complexification de leur environnement.

Si pour certains habitants, la numérisation est facilitante au quotidien, elle pose question pour celles et ceux qui dépendent de droits ou services désormais majoritairement, voire parfois exclusivement accessibles en ligne.

Par exemple, pour les démarches médicales en ligne : l'Observatoire révèle que si les démarches médicales se sont démocratisées (78% des habitants réalisent leurs démarches médicales en ligne), les seniors, les personnes en situation d'invalidité ou de handicap déclarent ressentir une forme d'inaptitude sur ces usages, et souhaitent procéder autrement que par internet : ils préfèrent déléguer ou souhaitent réaliser ces usages sans recourir à internet. Ces personnes, qui cumulent des difficultés d'accès à l'équipement, et de fragiles

compétences numériques sont aussi les plus dépendantes de ces démarches, désormais largement dématérialisées.

L'Observatoire confirme la prégnance de l'âge comme une des variables fortes : avec l'avancée en âge, les usages du numérique sont moins intenses, et moins variés.

Démarches administratives :

Les activités les moins réalisées avec internet pour raison de manque de sentiment de compétence sont les démarches administratives, les opérations bancaires, ainsi que les démarches médicales : ce sont des usages sur lesquels les habitants se sentent le moins capables de les réaliser en ligne.

20% ne se sentent pas capables de réaliser leurs opérations bancaires en ligne par exemple ; 18,4% ne se sentent pas capables de réaliser leurs démarches médicales en ligne.

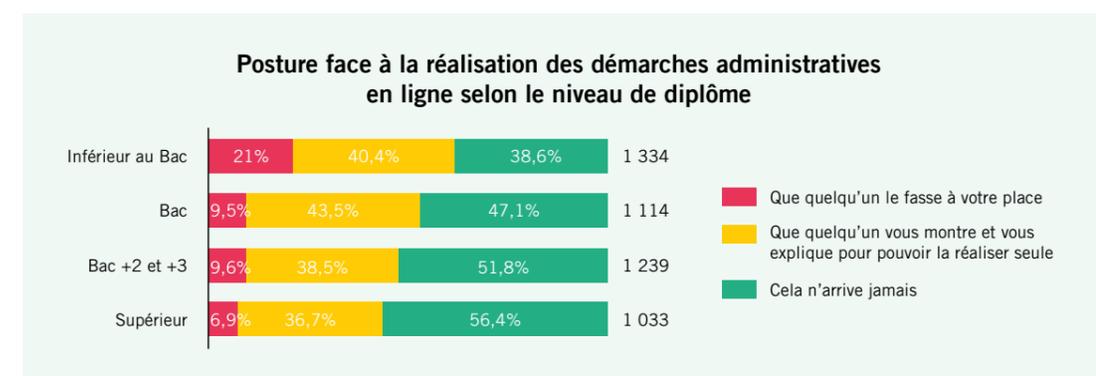
Certains chiffres nationaux l'indiquaient, mais le résultat est frappant : aujourd'hui, près d'un quart des métropolitains s'est déjà senti en

difficulté lors de la réalisation de démarches administratives en ligne.

Les personnes en difficulté avec les démarches administratives s'estiment aussi compétentes que la population générale sur l'usage du smartphone et de l'ordinateur.

Les démarches administratives (toutes confondues) apparaissent comme l'usage en ligne le plus complexe, pour lequel le plus de personnes indique ne pas se sentir capables. Ce que l'Observatoire ne dit pas, et que des études complémentaires rechercheront, tient à l'explication de cette réponse et ses causes profondes : les répondants sont-ils réellement en incapacité de faire, ou l'enjeu des démarches crée-t-il une appréhension supplémentaire qui explique ce résultat ?

Autre élément prévisible, la corrélation des difficultés avec le niveau de diplôme : plus les personnes ont un niveau de diplôme bas, moins elles se sentent compétentes, et plus elles préfèrent déléguer la réalisation des démarches en ligne (faire « à ma place »).



Nouveaux enseignements nés d'ores et déjà de l'Observatoire

Connaissance et fréquentation des lieux de médiation numérique : une notoriété inattendue

Les lieux de médiation numérique sont connus de la moitié des habitants ce qui témoigne d'une notoriété importante, là où l'intuition aurait pu laisser penser à une connaissance par seulement 10 à 15% de nos concitoyens.

20% des habitants de la Métropole ont déjà fréquentés ces lieux publics, associatifs, de proximité qui proposent des accompagnements au numérique et à ses usages.

L'Observatoire identifie également un souhait de près d'un habitant sur 5 de bénéficier des services de ces structures locales. Parmi les attentes de ces habitants souhaitant se rendre dans ces lieux, et par ordre de nombre de citation :

- 1 D'ateliers de formation – 48%. Il s'agit à la fois de souhaits de bénéficier de formation de base ou de perfectionnement sur le numérique et ses outils (de base ou de perfectionnement, à part égale).
- 2 De conseils et informations – 19% : les habitants souhaitant se rendre dans ces lieux déclarent vouloir en savoir plus sur l'impact environnemental du numérique, et obtenir des conseils en termes de sécurité sur internet.
- 3 D'un accompagnement aux démarches en ligne – 14%. Les structures locales sont aujourd'hui identifiées comme de véritables ressources pour l'accompagnement aux démarches administratives en ligne des habitants.

- 4 De disposer d'une salle au calme, et de matériel (6%)

Note : autres réponses <1%.

Sentiment d'inquiétude face aux risques du numérique

L'Observatoire témoigne d'une forme de maturité, par l'appréhension des risques, de la part des habitants internautes qui se disent inquiets sur : le vol de données personnelles et de mot de passe (pour 65,8% d'entre eux) et d'achats frauduleux (65,3%), être victime d'un virus (58,8%).

On observe une montée du thème des fake news et des manipulations de l'infosphère.

50% des habitants craignent le risque de ne pas savoir lire et ne pas repérer de fausses informations.

Les plus âgés se montrent plus sereins. Les catégories CSP "moins" et les femmes déclarent davantage d'inquiétudes. 83% des femmes ont évoqué au moins une crainte concernant la sécurité en ligne, contre 77% des hommes.

Impact environnemental du numérique

75,2% ont déjà entendu parler de l'impact du numérique et de ses usages sur l'environnement.

46% de ces 75,2% ont modifié certaines de leurs habitudes pour limiter leur impact (contre 53,9% n'ayant pas changé leurs habitudes).

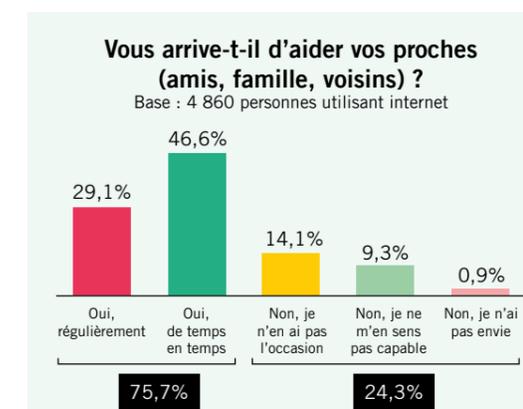
Les aidants : entraide et apprentissage du numérique

L'importance révélée des proches aidants numériques

Le thème des « aidants numériques » fait parler de lui de plus en plus. Une des raisons tient à l'expérience que chacun de nous a pu vivre, auprès d'un proche, d'un voisin : nous sommes tous potentiellement amenés à débloquer une situation, à donner un conseil, à aider à faire voire à « faire à la place de » pour une démarche administrative, ou pour l'utilisation d'un site de service en ligne, face auquel une personne peu à l'aise peut se trouver paralysée. Les aidants numériques sont pourtant un impensé des politiques publiques. L'aide à un proche est souvent spontanée, ponctuelle ou durable, elle ne signifie nullement que la personne souhaite devenir un bénévole régulier (« je voulais juste aider ma grand-mère à réserver une place... »). Mais bien que diffuse par essence, la population des aidants constitue un des acteurs importants de la solidarité numérique, de la lutte, de fait, contre les inégalités numériques. L'Observatoire a souhaité s'intéresser à cette population, pour permettre d'imaginer ensuite des politiques, nouvelles et différentes, permettant de venir en aide, de renforcer, de reconnaître, d'outiller cette population, et de susciter peut-être des vocations d'aidants chez des personnes qui méconnaîtraient les besoins de leurs proches.

L'Observatoire a permis tout d'abord de révéler l'ampleur, à peine soupçonnée, du phénomène. Il apparaît qu'un tiers des habitants fait appel en priorité à un proche en cas de difficultés sur internet. Et l'appel à l'entourage est le recours le plus cité en cas de difficulté face au numérique.

75% Plus spectaculaire encore, près de 75% des habitants aident leurs proches avec le numérique (que ce soit régulièrement, ou occasionnellement).



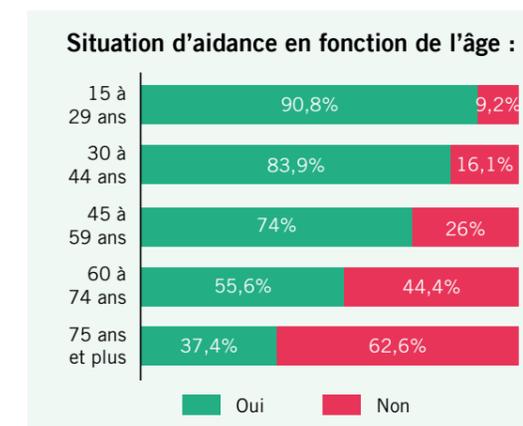
Les proches-aidants : combien sont-ils, qui sont-ils ?

Les proches aidants au-delà de la seule cellule familiale :

L'Observatoire démontre qu'il n'y a pas de corrélation entre la taille du foyer et l'apprentissage par l'entourage. Les personnes vivant seules ne sont pas moins aidantes, ce qui implique que l'aide va bien au-delà de la cellule familiale ou du foyer.

Les jeunes, acteurs majeurs de l'aidance numérique :

L'Observatoire montre que les plus jeunes, (ceux qui ont généralement bénéficié d'un apprentissage du numérique dans le cadre scolaire, mais aussi les autodidactes), **jouent fortement un rôle d'aidant auprès d'un proche** (91% des habitants de moins de 30 ans sont aidants, contre 84% de 30 à 44 ans et 55% après 60 ans).



Les compétences numériques des proches aidants

Comme l'ensemble de la population, les aidants ont majoritairement appris seul, par la pratique.

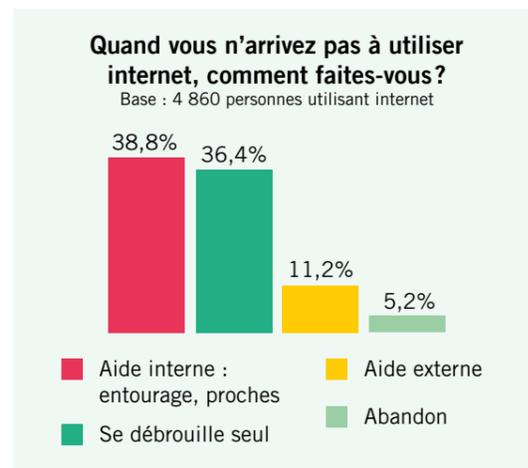
Plus les personnes s'identifient comme compétentes, plus elles endosseront le rôle d'aidant.

Cependant, l'Observatoire nous montre qu'une majorité de personnes ayant déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet aident tout de même leurs proches (68% des personnes ayant déjà renoncé sont proches-aidants numérique, contre 79% chez les personnes n'ayant jamais renoncé). On note également que les habitants se déclarant aidants font eux aussi appel à des proches en cas de difficultés numériques.

Quel est l'apport des aidants ?

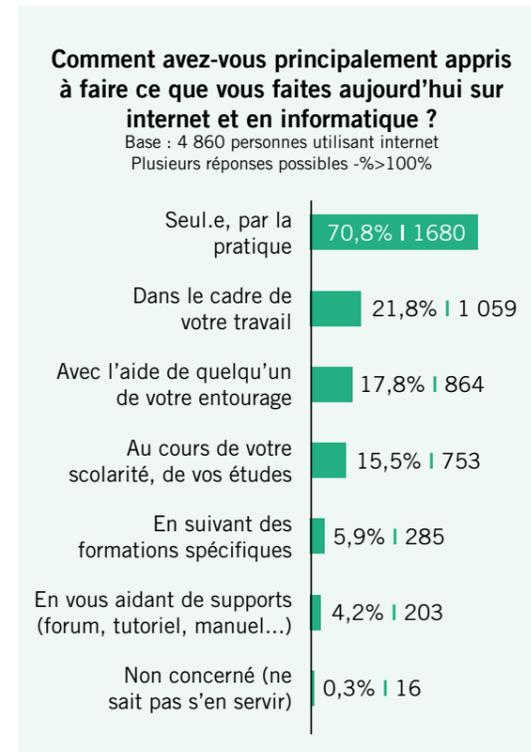
Les aidants sont tout d'abord en première ligne face aux difficultés numériques de leurs proches, ils sont le premier « niveau de réponse » :

L'appel à l'entourage est le recours le plus cité en cas de difficulté face au numérique. L'Observatoire nous montre qu'en cas de difficultés face à l'usage d'internet, le recours à l'entourage est privilégié, suivi ensuite par l'apprentissage autonome. Cela est encore plus visible pour les personnes en grande difficulté face au numérique : les personnes ayant déjà renoncé à faire quelque chose parce qu'il fallait utiliser internet (dans les 12 derniers mois) privilégient également le recours à leurs proches en priorité pour résoudre leurs difficultés.



Les aidants aident, certes, mais ils contribuent à faire apprendre et rendre autonome

Les aidants sont responsables pour près de 18% de l'acquisition des compétences numériques (17,8%) au sein de notre population.



Conclusion

L'engagement de Bordeaux Métropole dans la lutte contre les inégalités numériques s'inscrit dans une vision à long terme.

Bordeaux Métropole participe à la mise en commun des outils, des connaissances et des démarches d'observation des inégalités numériques avec d'autres villes européennes, à travers le forum digital de Eurocities et la Coalition des villes pour les droits numériques (CC4DR).

La diffusion des résultats de l'Observatoire ne représente ainsi pas seulement un partage de données, mais aussi un travail de construction de méthodologies communes afin renforcer ces dynamiques de coopération européenne et internationale pour l'inclusion numérique de tous.

CONTACTS

Antoine BIDEGAIN

Directeur adjoint Territoire numérique et données
a.bidegain@bordeaux-metropole.fr

Anna LEBEY

Cheffe de projet
a.lebey@bordeaux-metropole.fr

Sophie WOODVILLE

Chargée de mission numérique
s.woodville@bordeaux-metropole.fr

